

**Cursuri de instruire
în cadrul Programului de
”EDUCAȚIE ANTREPRENORIALĂ”**

LOT 5

Modulul:

MANAGEMENTUL PROCESELOR DE AFACERI

Conținutul Modulului

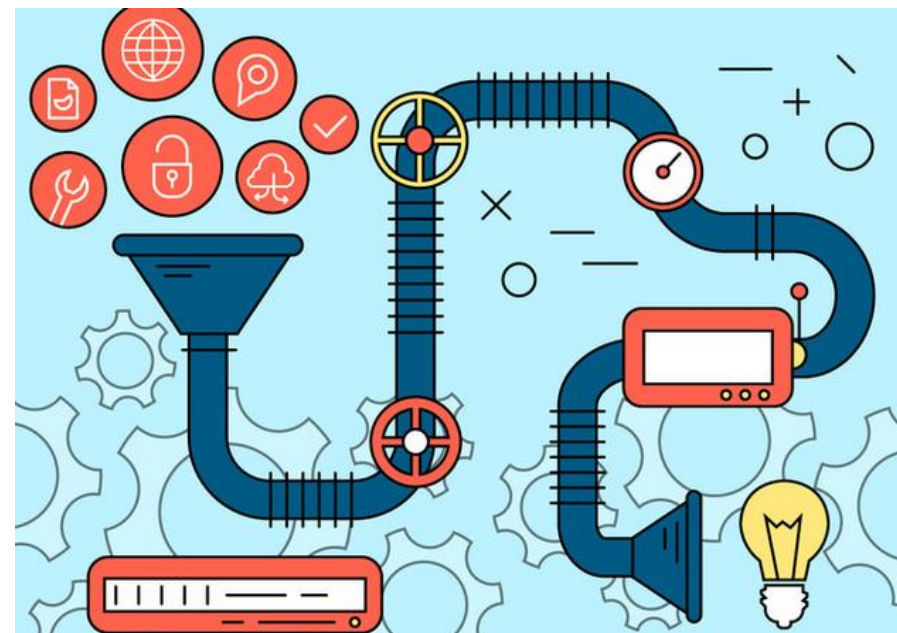
- Definirea și înțelegerea proceselor de afaceri;
- 2. Cartografierea proceselor de afaceri. Structura și arhitectura proceselor;
- 3. Strategii de gestionare a proceselor de business;
- 4. Analiza și măsurarea performanței proceselor;
- 5. Optimizarea proceselor;
- 6. Digitalizarea proceselor de business: Soluții de productivitate (CRM, ERP), calendare business inteligente, telefonie IP



**Ce este un proces de
business?**

Process

Un set de activități corelate sau care interacționează între ele,
care transformă ceva la intrare în ceva la ieșire.



Ce este un proces de afaceri?

Un proces de afaceri este definit ca o serie de sarcini sau un set de activități efectuate de un grup de părți interesate pentru a atinge un obiectiv organizațional.

Procesele sunt realizate de oameni sau sisteme într-o manieră structurată pentru a atinge un obiectiv predefinit





Care este diferența dintre
companii de succes și alte
companii?

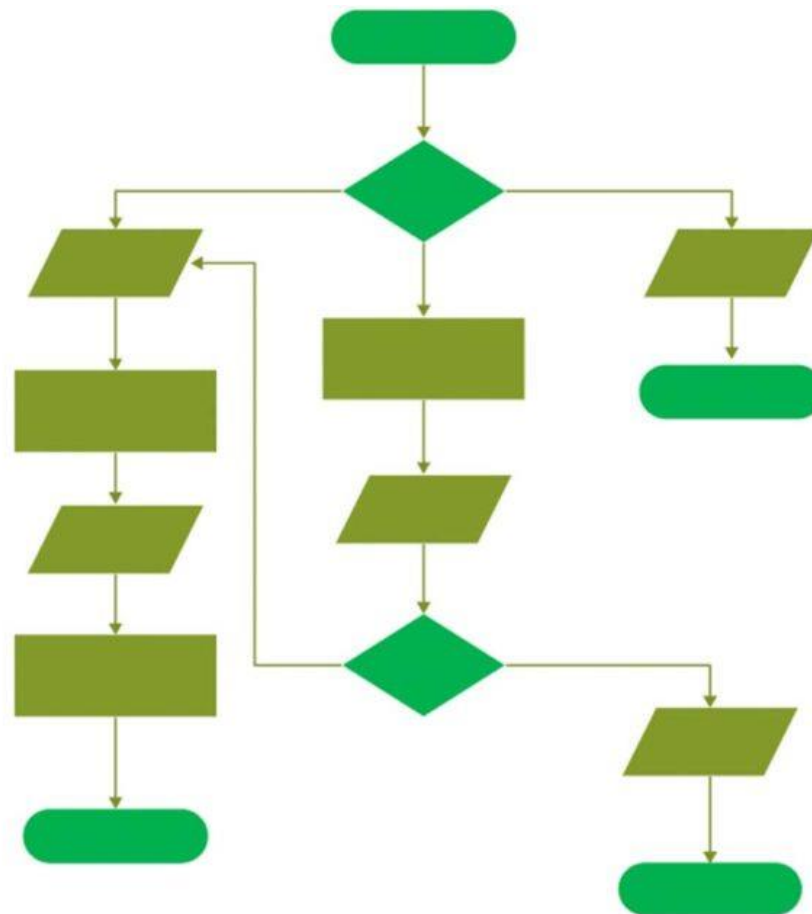


Cei care au avut
succes au avut un
system de business

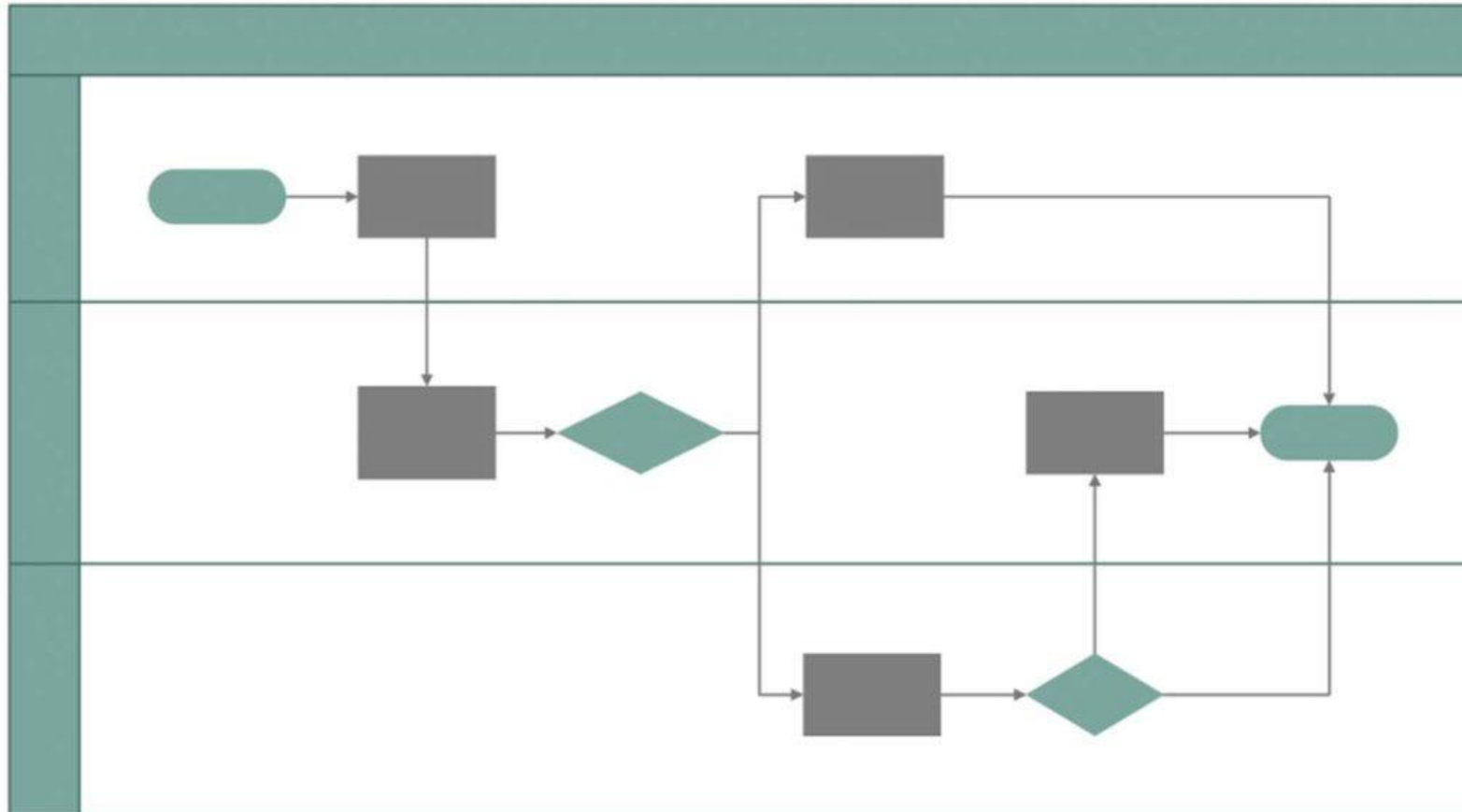
De ce avem nevoie de măsurare?

- **Indicatorii de performanță** reprezintă instrumente de bază ale procesului de măsurare, fiind folosiți pentru:
- **Control:** astfel încât să fie reduse variațiile.
- **Autoevaluare:** pentru a analiza cât de bine decurge un proces, luând în calcul și rectificările deja implementate.
- **Îmbunătățire consecventă:** se identifică sursele defectelor, oportunitățile de retușare, tendințele procesului, urmărindu-se atât prevenirea erorilor, cât și eficientizarea procesului.
- **Evaluare de către conducere:** conceptul de bază al măsurării performanței implică planificarea și atingerea obiectivelor organizaționale stabilite, detectând abaterile de la nivelurile de performanță dorite.

Cartografierea proceselor



Cartografierea proceselor



Exemple proceselor



Tipuri de procese de afaceri

Procesele de bază

- Aceste procese sunt funcțiile critice ale unei afaceri care adaugă în mod direct valoare clienților finali. Aceste procese sunt aliniate în mod critic cu valorile fundamentale, obiectivele și viziunea afacerii. Întreprinderile trebuie să monitorizeze și să îmbunătățească în permanență aceste procese, deoarece ele contribuie în primul rând la creșterea și la fluxul de venituri al organizației.

Tipuri de procese de afaceri

Procesele de sprijin

- Aceste procese permit și susțin procesele de bază pentru a fi realizate fără probleme. Deși nu contribuie la generarea de venituri, ele ajută departamentele interne să creeze un mediu de colaborare în care procesele de bază pot fi aliniate pentru a funcționa mai bine. Resursele umane, managementul financiar, administrația și operațiunile se încadrează în procesele de sprijin, deoarece ajută la extinderea unei afaceri.

Tipuri de procese de afaceri

Procesele de management

- Aceste procese sunt responsabile de planificarea, monitorizarea, gestionarea și controlul proceselor de bază și de sprijin de la început până la sfârșit. Aceste procese sunt orientate spre obiective și asigură desfășurarea eficientă și fără probleme a operațiunilor de afaceri. Obiectivul lor este de a monitoriza funcționalitățile afacerii pe plan intern și extern, de a analiza oportunitățile și provocările și de a asigura îmbunătățirea continuă a tuturor proceselor.

Tipologia proceselor de afacere

- Procesele de afaceri de bază - generează veniturile companiei;
- procesele de afaceri de sprijin - susțin infrastructura companiei,
- procesele de gestionare a afacerilor - gestionează compania,
- procesele de dezvoltare a activității - dezvoltă compania.

Tipologia proceselor de afacere



Strategii de gestionare a proceselor de business

- Strategiile de gestionare a proceselor se referă la identificarea și eliminarea fricțiunilor
- Strategiile de management al proceselor se referă la identificarea și eliminarea fricțiunilor, adică la eliminarea rezistenței la atingerea obiectivelor care apare în interrelațiile dintre oameni și mediu.

Prima parte a acestei sarcini – identificarea fricțiunilor - este adesea la fel de dificilă ca și a doua parte - eliminarea acestora.

Strategiile de gestionare a proceselor sunt abordări, metode care vizează reducerea tuturor costurilor posibile și creșterea productivității

Măsurarea performanței proceselor

Este un **proces subordonat managementului performanței**, care se concentrează pe identificarea, monitorizarea și comunicarea rezultatelor prin intermediul utilizării **indicatorilor de performanță**.

Indicatorii de performanță constituie **instrumente de bază în evaluare**, ce reflectă aspecte importante în raport cu definirea și realizarea obiectivelor

Analiza performanței proceselor

- Control
- Autoevaluare
- Îmbunătățire consecventă
- Evaluare de către conducere



Practica

Indicatori cheie de performanță specifici
departamentului de resurse umane



Optimizarea proceselor

- **Optimizarea proceselor** presupune transpunerea activităților repetitive din companie în mediul digital.



Necesitatea optimizării proceselor

- Formale sau informale procesele au scopul să eficientizeze activitatea individuală și de echipă. Structurarea acestora scade numărul erorilor, timpilor de livrare, dozează corect efortul de producție și crește nivelul de satisfacție la locul de muncă.



Impactul optimizării

- Creșterea eficienței organizației, calității rezultatelor, îmbunătățirea cadrului de monitorizare a performanțelor, eficientizarea utilizării resurselor.



Practica

Optimizarea procesului de raportare a cheltuielilor



Digitalizarea proceselor de business

- Digitalizarea se referă la activarea, îmbunătățirea sau transformarea procesului de afaceri prin utilizarea tehnologiilor digitale (de exemplu, Soft-uri, Echipamente tehnologice, API-uri) și a datelor digitalizate.



Digitizarea și digitalizarea

- **Digitizarea** e procesul de transformare a datelor analogice în date digitale.
- După ce ai digitizat afacerea poți începe să te pregătești de digitalizare. Digitalizarea funcționează cu ajutorul datelor digitale. Dacă faci comerț și ai un catalog/o revistă cu produse, trebuie mai întâi să digitizezi acel calendar. După ce ai toate articolele în format digital te poți ocupa de digitalizare.

Ce beneficii aduce procesul de digitalizare?

- Economie de timp și resurse!
- Digitalizarea este modul ideal de a scala în afaceri



Ce procese poți automatiza în afacerea?

- Facturarea
- Gestionarea lead-urilor și a oportunităților
- Salarizarea
- Comerțul.....



Practica

Ce procese poți automatiza în afacerea ta?



Ce este un sistem CRM?

- CRM este un sistem software pentru gestionarea relațiilor cu clienții (Customer Relationship Management). Scopul acestui software este destul de simplu: Îmbunătățește comunicarea cu clienții pentru a-ți dezvolta afacerea. Un sistem CRM ajută companiile să îmbunătățească relațiile cu clienții, să țină evidența lead-urilor, să transforme lead-urile în oportunități și să creeze campanii pe care le gestionează ușor și îmbunătățesc constant.



Beneficiile unui sistem CRM

- **Cunoașterea și înțelegerea clienților – .**
- **Gruparea și filtrarea lead-urilor –**
- **Păstrează clienții fericiți –**
- **O mai bună anticipare a nevoilor –**
- **Creșterea veniturilor –**
- **Reduce costurile –**



Ce este un sistem ERP?

- Investopedia definește ERP (Enterprise Resource Planning) drept fiind un instrument utilizat de companii pentru a gestiona și integra componentele importante ale afacerii. Un soft ERP este extrem de important, deoarece permite planificarea și organizarea resurselor necesare pentru a desfășura activitățile folosind informații dintr-un singur loc.



Ce este telefonia IP

- În prezent, telefonia IP a devenit una dintre formele preferate de comunicare pentru companii, care pot înlocui liniile telefonice tradiționale cu această opțiune.
- Specific, **Este o tehnologie care ne permite să comunicăm prin telefon prin Internet.** Exemple în acest sens sunt apelurile pe care le facem sau ne sunt făcute prin WhatsApp, Zoom, Skype...
- Un alt nume sub care este cunoscută telefonia IP este Internet Telephony Protocol. Ei folosesc o tehnologie VoIP, în care vocea este transformată în date care sunt trimise prin Internet către cealaltă persoană. Înainte de a-l primi, devine din nou o voce, care este ceea ce se aude. Și toate acestea în microsecunde.



Vă mulțumim pentru atenție!

PROGRAM IMPLEMENTAT DE CĂTRE INSTITUȚIA PUBLICĂ ORGANIZAȚIA PENTRU DEZVOLTAREA ANTREPRENORIATULUI